

Projektüberblick und Erfahrungen des Modellstandortes Saarbrücken

Ausgangssituation



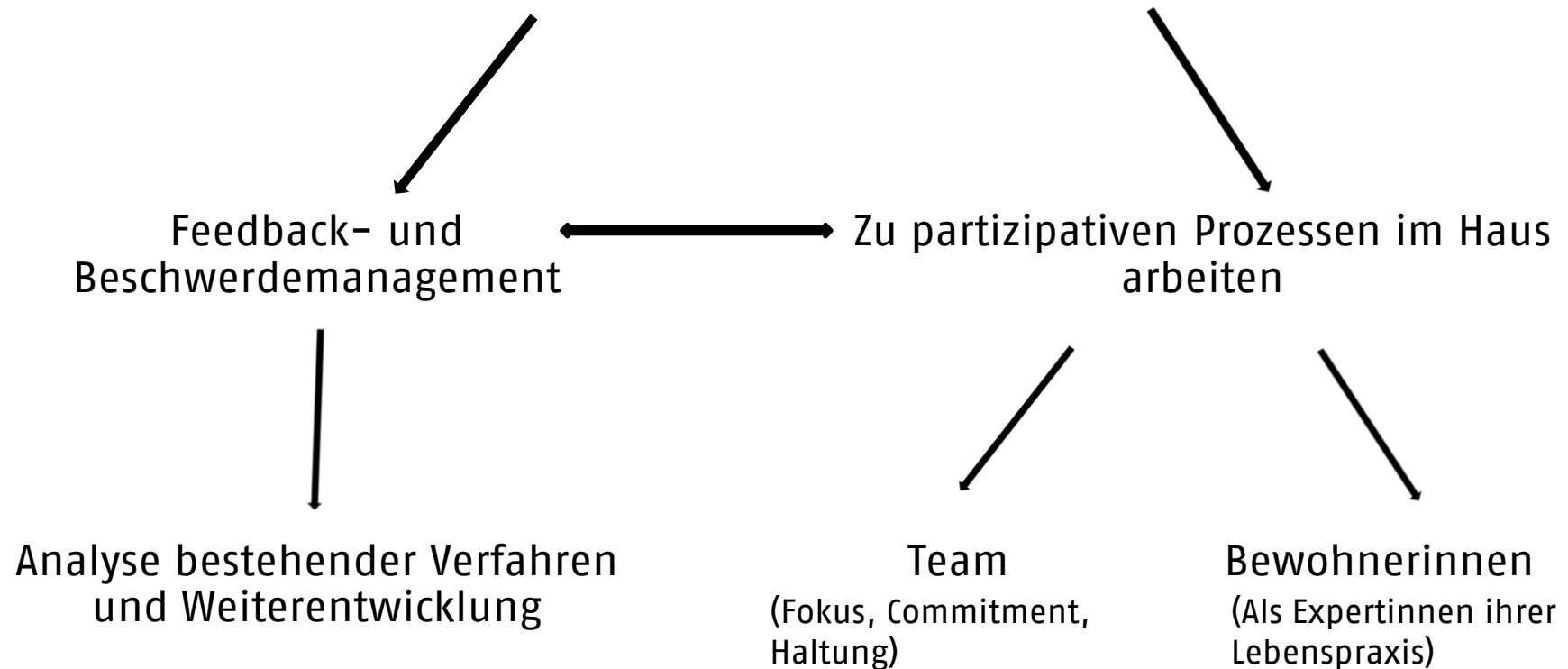
Bisherige Erfahrungen zu Partizipation, Feedback und Beschwerden im Frauenhaus:

Wie und woran haben sich die Bewohnerinnen des Frauenhauses bisher beteiligt? Auf welchem Weg werden welche Anliegen der Bewohnerinnen kommuniziert? Welche Wege werden im Falle von Beschwerden genutzt – welche nicht?

→ Beschwerdemanagement überprüfen und ggf. überarbeiten, Transparenz / Sichtbarkeit stärken

→ Bewohnerinnen stärker einbinden → Beteiligung und Empowerment

Modellprojekt



Leitgedanke: Frauen als Expertinnen ihrer Lebenspraxis

- Kick-off in zwei Gruppen: Mitarbeiterinnen und Bewohnerinnen
- Wege des Beschwerdeverfahrens selbst gehen (selbstevaluativ) + „Expertinnenbefragung“ (Einzelinterviews, systematische Befragung der Bewohnerinnen)

Ergebnisse:

- Beschwerdewege sind kompliziert, hochschwellig, überfordernd
- Kontext „Frauenhaus“ muss stärker berücksichtigt werden
- Sprachniveau als prägnantester Kritikpunkt

Ansatzpunkt Analyse der Beschwerdewege, Fokus auf Sprache:

- Trägerinterne Ressource: Sprachwissenschaftlerin
- Überarbeitung relevanter Dokumente (leichte / einfache Sprache) und Visualisierung
- gemeinsame Diskussion und ggf. Neugestaltung in einer Expertinnenrunde aus Bewohnerinnen und Mitarbeiterinnen
- Kultursensibilität: Übersetzung der Dokumente in die am häufigsten vertretenen Sprachen

... auf dem Weg zu ...



... mehr Beteiligung und Feedback zur Weiterentwicklung unseres Hilfesystems